



## **Comité des DRH publics – privés**

*Nouvelles attentes et nouveaux comportements des usagers/clients : opportunités ou menaces pour la qualité de vie au travail des agents ?*

**Discours d'Annick Girardin**

**Mardi 21 février 2017**

Bonjour à tous,

Je me réjouis de vous accueillir ce matin pour cette nouvelle réunion du Comité des DRH public-privé. C'est la 5<sup>ème</sup> édition pour certains d'entre vous. La 2<sup>ème</sup> pour moi. Ces rencontres constituent un espace de dialogue que j'affectionne tout particulièrement car la liberté de ton et le souci constant de faire bouger les lignes y ont toute leur place.

C'est pourquoi, je souhaite renouveler mes remerciements pour votre investissement au sein de ce comité ainsi que mon attachement à ces échanges qui sont un moyen de connaissance réciproque mais aussi d'enseignements précieux et utiles pour faire face à des enjeux communs.

Disons-le d'emblée, il s'agit de voir quelles sont nos problématiques communes face à des enjeux parfois convergents et de partager des réponses adaptées à chacun de nos environnements.

Après quatre rencontres successivement dédiées

- à la diversité ;
- à la mobilité entre secteur public et privé ;
- à l'impact du numérique ;
- et à la reconnaissance de la valeur professionnelle.

Nous allons débattre aujourd'hui de la qualité de vie au travail des agents, à l'aune des nouvelles attentes et des nouveaux comportements des usagers. La satisfaction du client comme de l'utilisateur est un enjeu majeur pour les organisations publiques et privées. Cet objectif commun se traduit par une adaptation de l'offre à la demande. Pour y parvenir, différents outils existent :

- dans le privé : des **outils de normalisation** tels ISO 9001, ont vocation à **accompagner les systèmes de management de la qualité** ;
- du côté de l'administration : des **dispositifs comme le baromètre de la qualité des services publics, le référentiel Marianne** ou des **démarches de simplification** comme « **Dites-le nous une fois** » permettent d'apprécier la satisfaction des usagers.

Je crois qu'il ne faut pas avoir peur de se questionner collectivement sur ce sujet, car la **qualité du service rendu**, constitue un véritable défi pour la fonction publique comme pour le privé.

En effet, nous vivons aujourd'hui dans une **société en mutation**.

En premier lieu et c'est ce qui nous intéresse aujourd'hui, nous assistons à un **mouvement de transformation des attentes et des comportements des usagers**, dont l'exigence d'efficacité ne cesse de croître. Pour faire face à ces nouveaux enjeux, le **secteur public comme le secteur privé doivent apprendre à les anticiper**. C'est la condition de leur adaptation à ce nouveau défi.

Lorsqu'on évoque un tel sujet, plusieurs problématiques sont à évoquer : **la révolution numérique, la montée des incivilités, la volonté croissante de co-production de politiques publiques ou de services**. Ces enjeux touchent respectivement nos deux sphères d'intervention : public et privé.

En parallèle de ces nouveaux enjeux, ceux pour qui nous produisons un service font part d'exigences croissantes en matière de :

- **Simplification**
- **D'accessibilité**
- **Et de rapidité**

Cette triple exigence doit nous aider à repenser notre manière de rendre le service aux usagers.

Si je prends à titre d'exemple, l'impact de la révolution du numérique. Elle peut à la fois constituer, une opportunité considérable en termes d'optimisation des procédures de travail : le **développement du digital permet de réduire l'administration de guichet** et ouvre **des perspectives d'évolution vers de nouveaux métiers.**

Néanmoins, elle présente, il ne faut pas le nier un certain nombre de risques qu'il convient d'anticiper en amont :

- intensification de la charge de travail au regard de l'instantanéité des relations ;
- difficile conciliation entre vie professionnelle et vie privée. Je suis pour ma part très attentive au droit à la déconnexion
- Tendance à la déshumanisation de la relation à l'utilisateur

**Dans cette perspective, trois questions sont aujourd'hui soumises au débat :**

**Concernant la révolution du numérique**, que faire face aux nouvelles exigences de transparence, d'immédiateté formulées par nos usagers/clients et à leur impact sur la charge de travail induite chez nos agents/salariés ?

**Sur la montée des incivilités à l'encontre des agents publics**, liées à un déni de légitimité et/ou d'autorité, comment faire face à l'accroissement de ces violences, qui est un sujet inquiétant? Nos agents ne sont pas préparés à supporter ces pressions qui sont inacceptables, il faut donc créer les conditions d'une relation apaisée avec les usagers. C'est indispensable.

**S'agissant du désir de travail collaboratif**, comment favoriser une réflexion sur la co-construction des politiques publiques et/ou des services en consacrant un rôle certain à « l'expérience » usager ? Autrement dit, comment répondre favorablement à ce besoin de personnalisation, de participation des usagers/clients ?

Ces défis interrogent non seulement la prestation de service et nos modes d'organisation mais également la capacité de nos agents/salariés à y répondre. Or, il est de la responsabilité du manager que de mettre les agents en situation de faire face à ces nouveaux défis, de les soutenir et de les préserver au sein du collectif de travail.

De ce point de vue, ces nouvelles attentes/comportements des usagers renforcent l'attention à porter aux questions de qualité de vie au travail pour nos agents.

C'est pour tenter de répondre à ces différentes interrogations, que je viens devant vous. Notre dialogue sera, j'en suis certaine, fructueux et je compte sur vous pour proposer, sur ces différents points, des traductions concrètes en termes d'outils managériaux.

Je vous remercie